

# KLIENDIANDMETE TÖÖTLEMISE PÕHIMÕTTED

## 1. Üldised põhimõtted ja mõisted

- 1.1. Kliendiandmete vastutav töötleja on VKG Soojus AS (edaspidi nimetatud ettevõtte). Ettevõtte nimel kliendiandmeid töötlevad isikud on volitatud töötledjad. Volitatud töötlejate nimed ja nende kontaktandmed on kättesaadavad ettevõtte veebilehel [www.vkgsoojus.ee](http://www.vkgsoojus.ee)
- 1.2. Mõisted:
  - 1.2.1. **isikuandmed** - ettevõtte poolt pakutavate või vahendatavate teenuste osutamise käigus tekkivad mistahes andmed, mis võimaldavad füüsilise isiku tuvastada, sõltumata sellest millisel kujul või millises vormis need andmed on.
  - 1.2.2. **kliendiandmed** - kliendiga seotud igasugune info, mis on ettevõttele teada, sealhulgas isikuandmed ja teenuse andmed;
  - 1.2.3. **klient** - füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab või on avaldanud soovi kasutada ettevõtte poolt pakutavaid teenuseid;
  - 1.2.4. **teenuse andmed** - ettevõtte teenuste osutamise käigus teatavaks saanud andmed kliendi kohta, sealhulgas andmed tarbitud soojusenergia kohta, mõõteandmed jms;
- 1.3. Kliendiandmete töötlemine on mistahes kliendi isikuandmetega tehtav toiming, sh andmete kogumine, salvestamine, korrastamine, säilitamine, muutmise, juurdepääsu võimaldamine, päringute ja väljavõtete tegemine, ristikasutamine, kasutamine, edastamine, hävitamine.
- 1.4. Kliendisuhe on ettevõtte ja kliendi vaheline õigussuhe, mis tekib, kui klient kasutab või on kasutanud ettevõtte poolt osutatud teenust või on pöördunud ettevõtte poole teenuse kasutamise eesmärgil. Astudes kliendisuhetesse ettevõttega või avaldades tahet kliendisuhetesse astuda, annab klient ettevõttele nõusoleku oma kliendiandmete töötlemiseks.
- 1.5. Ettevõtte töötleb vastavalt kliendiandmete töötlemise eesmärgile kõiki andmeid, mis on kliendi kohta tehingusuhte käigus teatavaks saanud. Töödeldavate andmete koosseis tuleneb pooltevahelistest lepingutest ja muudest dokumentidest.
- 1.6. Ettevõttel on õigus töödelda kliendisuhete loomiseks, kliendiga sõlmitud lepingu täitmiseks ning õigusaktides sätestatud hoolsuskohustuste täitmiseks kõiki kliendiandmeid, mis ta on saanud kliendi kohta kliendi enda käest või avalikest allikatest (sh. internetis avaldatud andmed), samuti kolmandatelt isikutelt, kui selline kliendiandmete edastamine on seaduslik.
- 1.7. Ettevõtte piirdub kliendiandmete töötlemisel vähimaga, mis on vajalik sõlmitud lepingute täitmiseks, klientide parimaks teenindamiseks ning kliendiandmete töötlemise eesmärkide saavutamiseks

- 1.8. Kliendiandmete töötlemine põhineb Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmäärusel, Eesti Vabariigi isikuandmete kaitse seadusel, Kaugkütteseadusel (KKS) ja muudel õigusaktidel ning kliendiandmete töötlemise põhimõtetel ja/või konkreetsel kliendiga sõlmitaval või sõlmitud lepingul.
- 1.9. Ettevõtte on õigus käesolevaid kliendiandmete töötlemise põhimõtteid ühepoolselt muuta, teavitades sellest kliente veebilehel [www.vkgsoojus.ee](http://www.vkgsoojus.ee) või muul viisil (nt ajalehe kaudu).

## **2. Kliendiandmed**

2.1. Ettevõtte töötleb muuhulgas järgmisi kliendiandmeid:

- 2.1.1. kliendi isiklikud andmed (nt nimi, isikukood, sünniaeg, andmed isikut tõendava dokumendi kohta jms), samuti kliendi tegevusala kohta käivad andmed (sh kutseala, töökoht);
- 2.1.2. kontaktandmed (aadress, telefoninumber, e-posti aadress jne);
- 2.1.3. andmed lepingu pakkumiste saamiseks ja lepingupakkumised;
- 2.1.4. andmed kliendi tehingute ja sõlmitud lepingute kohta (sh tehtud tehingud, sõlmitud ja/või lõppenud lepingud, esitatud ja tagasilükatud taotlused, avaldused, makstud intressid ning teenustasud, lepingu rikkumisega seotud kõrvalhõuded);
- 2.1.5. andmed soojusenergia tarbimise kohta (nt andmed tarbimiskohtade hulga kohta, andmed tarbimisharjumuste kohta (kogus ja maksumus) jne);
- 2.1.6. arveldusandmed (esitatud arved ja laekunud/laekumata maksed, maksetähtpäev, maksesagedus, makseviis, arve saatmise viis jne);
- 2.1.7. andmed üleantavate võrkude omandamise ja kasutusele võtmise kohta;
- 2.1.8. andmed soojusenergia ebaseadusliku ja arvestuseta kasutamise kohta;
- 2.1.9. tehnorajatise talumiseks sõlmitud isikliku kasutusõigusega seadmise lepingutega seotud andmed, tehnorajatise talumise eest tasu saama õigustatud isikute andmed (kinnistu omanik, kinnistu omaniku esindaja);
- 2.1.10. andmed kahjunõuete kohta;
- 2.1.11. ärisaladusena määratletud info;
- 2.1.12. andmed kliendi eelistuste ja rahulolu kohta (nt kliendirahulolu uuringud jne);
- 2.1.13. seadusest tuleneva kohustuse täitmisel saadud andmed (nt uurimisorganite, notarite, maksuhalduri, kohtu järelpärimistest, kohtutäiturite nõuetest tulenevad andmed);

## **3. Kliendiandmete töötlemise eesmärgid**

3.1. Ettevõtte töötleb kliendiandmeid selleks, et:

- 3.1.1. otsustada, kas ja millistel tingimustel osutada kliendile teenuseid (lepingu sõlmimisele eelnev kliendiandmete töötlemine ja kliendi identifitseerimine);
- 3.1.2. täita kliendi ja ettevõtte vahel sõlmitud lepingut või tagada lepingu täitmist ning realiseerida oma õigusi, mis tulenevad kliendiga sõlmitud lepingust või seotud lepingust, samuti kaitsta oma rikutud või vaidlustatud õigusi (nt andmete edastamine kohtule või ettevõtet esindavale isikule);

- 3.1.3. hinnata kliendi krediivõimelisust (nt järelmaks liitumisele);
- 3.1.4. segmenteerida kliente (nt kodutarbijad, äritarbijad);
- 3.1.5. pakkuda kliendile ettevõtte poolt osutatavaid teenuseid;
- 3.1.6. paremini mõista kliendi ootusi (nt tarbijaharjumuste uurimine, kliendiküsitlused, kliendirahulolu uuringute läbiviimine);
- 3.1.7. pakkuda oma koostööpartnerite poolt osutatavaid teenuseid ja/või kaupu;
- 3.1.8. kontrollida ja vajaduse korral parandada või täiendada kliendi poolt esitatud kliendiandmeid;
- 3.1.9. hoida ära ettevõttele kahju tekkimine;
- 3.1.10. täita õigusaktidest tulenevaid kohustusi (nt andmete edastamine uurimisasutustele);

#### **4. Kliendiandmete töötlemise ulatus**

- 4.1. Ettevõtte töötleb isiku- ja kliendiandmeid ainult käesolevas dokumendis toodud eesmärgi kohaselt.
- 4.2. Ettevõtte teavitab andmete töötlemisest lepingu või selle lisa vormil (töövõtuleping vm) ja/või tüüptingimustes ja/või interneti keskkonnas.
- 4.3. Ettevõtte on kohustatud jälgima, et teatud andmetele omavad ligipääsu ainult need töötajad, kes neid andmeid tööks vajavad. Töötajal on õigus töödelda kliendiandmeid üksnes ulatuses, mis on vajalik talle määratud tööülesannete täitmiseks. Töölase vajaduseta isikuandmete töötlemine, sh andmete vaatamine, on keelatud.
- 4.4. Ettevõtte ja tema töötaja peab tagama kliendiandmete konfidentsiaalsuse, sealhulgas järgima ka Kaugkütteseaduses sätestatud võrguettevõtja konfidentsiaalsuskohustust. Võrguettevõtja järgib sellise teabe konfidentsiaalsuse nõuet, mille ta on oma tegevuse käigus kliendilt saanud soojusenergia tarbimiskoguste kohta.
- 4.5. Kliendiandmete kaitseks rakendatakse ettevõttes infotehnoloogilisi ja muid vajalikke turvameetmeid: piiratud ligipääs isikuandmeid sisaldavatele programmidele - kasutajate autentimine kasutajanime ja parooli kaudu, et kaitsta neid tahtmatu või volitamata töötlemise, avalikuks tuleku või hävimise eest, samuti andmete töötlemise jälgimiseks.
- 4.6. Kui õigusaktist ei tulene, et ettevõttel on õigus töödelda kliendiandmeid õigusakti alusel ja kliendi nõusolekuta, või kui isik on andnud ettevõttele nõusoleku isikuandmete töötlemiseks muuks otstarbeks, kui sõlmitud lepingu täitmine, on kliendil õigus võtta nõusolek andmete töötlemiseks tagasi, teavitades sellest ettevõtet kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis. Nõusolekut ei saa tagasi võtta tagasiulatuvalt. Andmete töötlemine lõpetatakse sellisel juhul mitte hiljem, kui kliendi poolt esitatud avalduse ettevõtetni jõudmisele järgneval tööpäeval.
- 4.7. Ettevõtte nõuab isikutelt, kellele andmeid edastatakse või avalikustatakse, ettevõtte poolt määratud turva- ja konfidentsiaalsusreeglite täitmist.
- 4.8. Ettevõtte volitatud töötajad ja teised lepingupartnerid, kellega tehakse koostööd kliendiandmete töötlemisel, peavad järgima ettevõtte nõudeid kliendiandmete töötlemise kohta. Vastav kohustus sätestatakse volitatud töötajatega ja lepingupartneritega sõlmitavates lepingutes.
- 4.9. Füüsilisel isikul on õigus nõuda oma andmete töötlemise lõpetamist ja/või kogutud andmete kustutamist, kui selline õigus tuleneb isikuandmete kaitse seadusest või muust õigusaktist.

- 4.10. Ettevõttel on õigus töödelda kliendiandmeid kuni kliendiandmete töötlemise eesmärkide täitmiseni või õigusaktist tuleneva kohustuse täitmiseks. Ettevõtte on kohustatud kustutama viivitamatult eesmärkide saavutamiseks mittevajalikud isikuandmed, kui seadus ei sätesta teisiti.
- 4.11. Kliendil on alati õigus tutvuda tema kohta ettevõttes olemasolevate andmetega.
- 4.12. Kliendil on kohustus ettevõtet teavitada, kui ta leiab, et tema ettevõtte poolt kogutud kliendiandmed on ebatäpsed. Klient võib nõuda tegelikkusest erinevate andmete kõrvaldamist või muutmist.
- 4.13. Ettevõttel on õigus kontrollida, kas andmed on korrektsed. Ettevõttel on õigus nõuda dokumenti, mis tõendab muudatusi kliendiandmetes (nt nime muutmise dokument) ja kliendil on kohustus see esitada.

## **5. Isikuandmete avalikustamine ja/või edastamine kolmandatele isikutele**

### 5.1. Kliendiandmete töötlemine kliendi nõusolekuta:

- 5.1.1. Ettevõtte töötleb kliendi nõusolekuta andmeid, sealhulgas edastab neid volitatud töötlejale, kliendiga sõlmitud lepingu täitmiseks või täitmise tagamiseks.
- 5.1.2. Õigusnormide ja/või lepingute alusel edastab ja avalikustab ettevõtte kliendiandmeid:
- 5.1.2.1. teistele ettevõttega samasse kontserni kuuluvatele ettevõtetele, kes võivad kliendiandmeid töödelda käesoleva korras toodud ulatuses ja eesmärkidel;
- 5.1.2.2. teenuse osutamise ja kliendiga sõlmitud lepingu täitmisega seotud isikutele ja organisatsioonidele (nt töövõtjatele, pankadele jt)
- 5.1.2.3. nõudeõiguse loovutamise korral uuele võlausaldajale.
- 5.1.2.4. muudele kolmandatele isikutele võla sissenõudmiseks, kui klient on rikkunud lepingut (nt võlgade sissenõudmise teenuse osutajale, õigusnõustajatele, audiitoritele);
- 5.1.2.5. andmekogude pidajatele (nt Statistikaamet) ja teistele ametitele;
- 5.1.2.6. Konkurentsiametile;
- 5.1.2.7. muudele volitatud töötlejatele.
- 5.1.3. Tehingute tegemisel välisriigis või välisriigi isikutega võivad isikuandmed kättesaadavaks saada ka vastava riigiametiasutustele (nt Maksu- ja Tolliametile) ja andmeid võidakse töödelda vastava riigi õiguse alusel.

5.2. Ettevõttel on õigus töödelda isikuandmeid isikute harjumuste ja rahulolu uurimiseks, korraldada selleks küsitlusi, saadud andmeid analüüsida ja kasutada neid toodete ja teenuste arendamiseks ja pakumiseks. Ettevõtte võib kasutada küsitlemiseks ja saadud andmete analüüsimiseks kolmandate isikute teenuseid. Isikul on õigus igal ajal teatada ettevõttele oma soovist rahulolu uuringutes mitte osaleda.

### 5.3. Kliendiandmete töötlemine otseturunduses:

- 5.3.1. Kui klient on teatanud ettevõttele seoses ettevõtte toote või teenuse kasutamisega oma kontaktandmed (nt postiaadressi, e-posti aadressi, telefoni vm), on ta sellega andnud vastava nõusoleku info saamiseks ettevõtte arendamiskohustustest tulenevate ja kliendi huvides pakutavate ettevõtte samalaadsete toodete ja teenuste kohta.

5.3.2. Ettevõtte võib kliendile edastada oma koostööpartnerist kolmanda isiku kommertsteadaandeid, pakkumusi või muud infot. Füüsilisest isikust kliendile nimetatud info edastamine on lubatud üksnes tema eelneval nõusolekul. Kliendil on igal ajal õigus teatada oma soovist mitte saada enam personaalseid pakkumusi. Info, kuidas edasistest kliendile saadetatavatest personaalsetest pakkumistest keelduda, on olemas pakkumise juures ja/või ettevõtte veebilehel.

5.3.3. Ettevõtte poolt pakutavate teenuste üldist infot, samuti infot, mis on seotud teenuse haldamisega ja teenuselepingu täitmisega (nt info hinnakirjade kohta, muudetud tüüptingimuste kohta, meeldetuletus arve tasumiseks jm) ei loeta pakkumusteks ning klient ei saa sellise info saamisest keelduda.

## 6. Kliendiandmete salvestamine

6.1. Ettevõttel on õigus salvestada kõik sidevahendi (nt telefon, arvuti) teel antud kliendi tahteavaldused, samuti muud toimingud mis klient on teinud, ning vajadusel kasutada neid salvestisi tahteavalduste või muude toimingute tõendamiseks ja/või taasesitamiseks ning muudel käesolevas dokumendis toodud eesmärkidel (nt teenuse kvaliteedi hindamiseks).

6.2. Ettevõtte võib turvalisuse tagamise eesmärgil jälgida jälgimisseadmetiku abil nende kasutuses olevat territooriumi (nt teenindussaal, tööruumid, tehnilised ruumid) ja selle lähiümbrust sealhulgas jälgida isikuid, asju, protsesse ning jälgimise tulemused salvestada. Neid andmeid kasutatakse ainult andmete kogumise eesmärgist lähtuvalt.

6.3. Ettevõtte veebilehe külastamisel kogutakse ja säilitatakse järgmisi andmeid: IP - aadress, külastamise aeg (kuupäev, aasta ja kellaaeg) ning veebilehel peatumise kestus. IP – aadressi ei seota isiku tuvastamist võimaldava teabega.

6.4. Kui klient külastab veebilehte, lisab see isiku seadme (nt arvuti, mobiiltelefoni, tahvelarvuti) veebilehitseja kaudu küpsiseid (tekstilõike). Küpsised võimaldavad veebilehel arvuti või seadme ära tunda ning meelde jätta. Selle tulemusel on isiku arvutil veebilehte mugavam ja lihtsam laadida. Iga kord, kui isik külastab ettevõtte veebilehte, saadab veebilehitseja selle faili veebilehe serverisse. Kogutud andmeid võib kasutada ainult külastusstatistika koostamiseks, et arendada võimalikult kasutajasõbralikku välisveebi.

## 7. Kliendi õigus kaitsele

7.1. Kui klient leiab, et ettevõtte on kliendiandmete töötlemisel rikkunud tema õigusi, tema andmete töötlemine ei ole õigusaktide, temaga sõlmitud lepingu või käesoleva korra kohaselt lubatud, on tal õigus pöörduda ettevõtte poole ja nõuda oma andmete töötlemise, avalikustamise ja/või neile juurdepääsu võimaldamise lõpetamist ja/või kogutud kliendiandmete kustutamist.

7.2. Kliendil on tema õiguste rikkumise korral õigus pöörduda Andmekaitse Inspektsiooni või kohtu poole.

7.3. Kui leiab tuvastamist, et kliendiandmete töötlemisel on rikutud kliendi õigusi, on kliendil õigus nõuda temale tekitatud kahju hüvitamist.

7.4. Klient saab soovi korral küsida andmete töötlemise kohta selgitusi ettevõtte klienditelefonil 3342406 või kirjutades e-posti aadressil [vkgsoojus@vkq.ee](mailto:vkgsoojus@vkq.ee).